

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-210 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 juli 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Legal & General Nederland Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Hilversum,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 27 maart 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

De verzekering van Consument houdt in dat de betaalde premie gedeeltelijk wordt aangewend om voor rekening en risico van Consument een belang – uitgedrukt in eenheden – te nemen in een beleggingsfonds, het depot. Het spaardeel van de premie wordt volgens de toepasselijke voorwaarden in het beleggingsfonds geïnvesteerd ten behoeve van de overeengekomen winstdelingsregeling. Indien de uitkomst van het depot hoger is dan de gegarandeerde uitkering, dan wordt de in het gevormde waarde uitgekeerd. Op het gegarandeerde deel van de uitkering loopt Consument geen risico. Consument kan derhalve profiteren van het opwaartse potentieel van het depot, maar hij loopt niet het beleggingsrisico van het depot. Consument kon verder geen, althans niet op eenvoudige wijze, invloed uitoefenen op de keuze van de beleggingen. Sprake is daarom van een traditionele gemengde levensverzekering met winstdeling en niet van een beleggingsverzekering (vgl. CvB 2016-017, r.o. 4.1). Dat Verzekeraar in 2007 een model 3 waardeoverzicht aan Consument heeft gezonden of dat de tussenpersoon de verzekering ten onrechte als beleggingsverzekering heeft aangeduid en Consument zelfs een hersteladvies heeft aangeboden, maakt dit niet anders.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op dit verweerschrift;
- de reactie van Verzekeraar daarop; en
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een levensverzekering afgesloten, genaamd Hypotheek Aflos Polis, met als ingangsdatum 1 maart 1987 en einddatum 1 maart 2017. Jaarlijks betaalt Consument een premie van NLG 2.480. De betaalde premies worden geïnvesteerd in het Hoogrentende Waarde Depot. De verzekering kent een winstdelingsregeling.
- 2.2 Bij overlijden voor de einddatum van de verzekering wordt een bedrag van NLG 155.000 uitgekeerd of, indien dit meer is, de opgebouwde waarde in het Hoogrentende Waarde Depot. Bij leven wordt op einddatum een bedrag van NLG 102.300 uitgekeerd of, indien dit meer is, de opgebouwde waarde in het Hoogrentende Waarde Depot.
- 2.3 Op de verzekering zijn de Algemene voorwaarden van verzekering, de Bijzondere voorwaarden verzekeringen met winstdeling en de Bijzondere voorwaarden voor het hoogrentende waarden depot van toepassing.
- 2.4 In de Bijzondere voorwaarden verzekeringen met winstdeling is met betrekking tot de werking van de winstdeling het volgende opgenomen:

### *Artikel 1 Winstdeling*

*1 Deze polis is winstdelend.*

*De winstdeling geschiedt onafhankelijk van de bedrijfsresultaten van [Verzekeraar]. Hiertoe heeft [Verzekeraar] een beleggingsdepot opgericht, overeenkomstig de bij deze polis gevoegde Aanvullende Voorwaarden.*

*2 Aan dit beleggingsdepot zullen worden toegevoegd:*

*a de uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst betaalde premiën onder aftrek van verwervings- en administratiekosten als vermeld in artikel 3.*

*b de overeenkomstig het depot geldende rentebijdriving en/of beleggingsresultaten*

*3 Aan het beleggingsdepot zullen maandelijks worden onttrokken:*

*a de premie, welke dient ter dekking van het overlijdensrisico. Vaststelling van deze premie vindt maandelijks plaats door de contante waarde van de uitkeringen die bij overlijden van de verzekerde(n) zouden geschieden te verminderen met de geaccumuleerde depotwaarde en vervolgens te vermenigvuldigen met de risicofactor voor de komende maand.*

*b de premie-opslag, vermeld aan de voorzijde van het polisblad, herleid voor maandbetaling (...)*

### *Artikel 3 Kosten en risicotarief*

*De hoogte van de verwervings- en administratiekosten, alsmede de risicofactor als vermeld in artikel 1, zijn tevoren zodanig vastgesteld, dat bij een tijdige betaling van de premiën op jaarbasis de betaalbaar te stellen verzekerde bedragen gelijk zijn aan de gegarandeerde uitkeringen als vermeld op de voorzijde van het polisblad. In de grondslagen voor de genoemde kosten en risicofactor zal gedurende de looptijd van de polis geen verandering worden aangebracht.*

(...)

*Artikel 5 Uitkering*

*De in het beleggingsdepot gevormde waarde, voor zover deze een bedrag van f 75,- te boven gaat, komt tot uitkering bij in leven zijn van de verzekerde(n) op de einddatum – indien die einddatum als zodanig op het polisblad is vermeld – en slechts voor het bedrag dat deze een per die datum verschuldigd geworden uitkering overtreft.*

*Bij overlijden van de verzekerde(n) voor die einddatum komt de in het beleggingsdepot gevormde waarde slechts dan tot uitkering indien dit op het polisblad uitdrukkelijk is vermeld.*

*(...)*”

- 2.5 In de bijzondere voorwaarden voor het hoogrentende waarden depot is onder meer opgenomen:

*Artikel A*

*Hoogrentende Waarden Depot*

*1. Door [Verzekeraar] wordt een afzonderlijke rekening geadministreerd, hierna te noemen het Hoogrentende Waarden Depot.*

*Op deze rekening wordt geboekt het netto beleggingsbestanddeel van de op de polis ontvangen premie.*

*2. De gelden in dit depot zullen worden aangehouden in guldens of worden geplaatst a deposito voor belegging in, of direct worden belegd in vastrentende obligaties of pandbrieven, welke worden genoteerd op de Amsterdamse beurs.*

*3. Aan het Hoogrentende Waarden Depot zullen worden toegevoegd alle netto-winsten welke op de beleggingen worden gemaakt, alsmede het nettobedrag van alle ontvangen rente welke op deze beleggingen en deposito's worden uitgekeerd. Het Hoogrentende Waarden Depot zal worden gedebiteerd met alle netto-verliezen en kosten op de beleggingen alsmede met een beheersvergoeding van 1/24% van het bedrag van het Depot aan het eind van elke kalendermaand.*

- 2.6 Bij brief van 15 oktober 1998 schrijft de tussenpersoon van Consument het volgende:  
“In het verleden heeft u ons verzocht om een voorstel uit te brengen voor wijziging van bovenvermelde polis. Met name zou u de wijze van belegging willen aanpassen naar een risicovoller beleggingsfonds.

*Wij hebben intensief overleg gehad met verzekeraar en zijn tot de conclusie gekomen dat de aangeboden omzettingmogelijk eigenlijk niet wenselijk zou zijn. De huidige polis bezit niet de flexibiliteit tot omzetting en de aangeboden omzetting ook niet. Oorzaak hiervan is het productenpalet van verzekeraar. Gevolgen van een eventuele doorvoer van de omzetting zijn dan, in verband met de fiscale eisen, nadelige rendementsconsequenties.*

*[Verzekeraar] is doende om een nieuw automatiseringspakket te installeren en aansluitend nieuwe, zeer moderne, producten op de markt te brengen op basis van het universal life principe. Verwacht wordt dat in mei 1999 het nieuwe pakket operationeel is en dat de gewenste omzetting van de polis zonder extra kosten gerealiseerd kan worden.*

*Wij adviseren derhalve te wachten met omzetting tot volgend jaar omdat dan aan (bijna) alle wensen van flexibiliteit voldaan kan worden.*

*Indien u nu toch tot omzetting wenst over te gaan, dan gelieve u dit te laten weten; wij zullen dan een voorstel uitwerken op basis van de huidige afspraken met [Verzekeraar].  
(...)"*

- 2.7 In het jaar 2007 ontvangt Consument van verzekeraar een formulier Model 3 met daarin "Informatie over uw beleggingsverzekering in 2007".
- 2.8 Bij brief van 28 juli 2014 schrijft de tussenpersoon Consument betreffende "uw beleggingsverzekering(en) bij: [nr. 1] spaarverzekering [Verzekeraar]:  
"(...)  
*Op 24 juli 2014 hebben wij u telefonisch gesproken over uw beleggingsverzekering(en). We hebben u uitgelegd dat het mogelijk is dat u de oorspronkelijke doelstellingen van uw verzekering(en) niet haalt. Tijdens het telefoongesprek hebben wij u een gratis adviestraject aangeboden.  
(...)"*
- 2.9 Bij e-mail van 9 april 2016 heeft Consument Verzekeraar verzocht hem voor zijn verzekering Model 3 waardeoverzichten te doen toekomen. Consument wenst inzicht te verkrijgen in de op zijn verzekering ingehouden kosten en risicopremies. Ook verzoekt Consument om compensatie. Verzekeraar antwoordt Consument bij brief van 28 april 2016. Verzekeraar geeft daarbij onder meer aan dat de verzekering van Consument een gegarandeerde uitkering bij leven en overlijden kent en dat het Model 3 alleen van toepassing is op beleggingsverzekeringen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert vaststelling dat de verzekering met polisnummer [nr. 1] een beleggingsverzekering is, in plaats van een traditionele verzekering, alsmede informatie over de door hem betaalde kosten en premies en compensatie van de teveel door hem betaalde kosten en premies.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst, en heeft de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Er zijn 30 jaar lang eerste en doorlopende kosten en premies voor het overlijdensrisico ingehouden. De eerste en doorlopende kosten bedragen jaarlijks € 132,24 – waarvan de helft provisie – en de premie voor het overlijdensrisico bedraagt € 431,25. Na 30 jaar komt dit in totaal op een bedrag van bijna € 17.000. Consument begrijpt dat er in de eerste jaren kosten worden ingehouden die dekkend moeten zijn. Daarnaast heeft de tussenpersoon provisie ontvangen.

Deze zou lager moeten zijn nu Consument werkzaam was bij de tussenpersoon en er om die reden een korting werd toegepast. Normaal gesproken moeten de eerste en doorlopende kosten na 5 of 10 jaar lager worden, dit is echter niet het geval.

- Consument heeft geen aanbiedingen ontvangen om de overlijdensdekking uit de verzekering te halen en een losse overlijdensrisicoverzekering te sluiten, terwijl het voor verzekeraars verplicht was hun klanten hierover te benaderen.
- De verzekering van Consument vormt een beleggingsverzekering met garanti kapitaal. Ter onderbouwing van deze stelling verwijst Consument allereerst naar de brief van de tussenpersoon van 28 juli 2014. Verder heeft Verzekeraar in 2007 in het online dossier een waardeoverzicht geplaatst, met als hoofdtekst “Informatie over uw beleggingsverzekering in 2007”. Daarbij wordt gesproken over eenheden die in een fonds zijn belegd en de koers van het fonds wordt vermeld. Het fonds waarin de eenheden zijn belegd is het Hoogrentende Waarde Depot. De fondsinformatie is online te vinden. Verder geldt dat voor een traditionele verzekering met winstdeling geen waardeoverzicht wordt gemaakt. Voor een traditionele verzekering verwacht je elk jaar een winstoverzicht. Consument ontving jaarlijks overzichten van de waarde in het beleggingsdepot, waarbij de eenheden en een koers worden vermeld. Ten slotte geldt dat een beleggingsverzekering met garanti kapitaal gesloten kan worden. Op de website van Verzekeraar is een document terug te vinden dat “Algemene informatie over beleggingsverzekeringen” heet en waarin wordt aangegeven dat een beleggingsverzekering een minimumgarantie op de einddatum kan hebben.

#### *Verweer Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De verzekering van Consument is een traditionele verzekering met winstdeling. De verzekering kent een garanti kapitaal op einddatum van NLG 102.300 en een garanti kapitaal bij (voor)overlijden van NLG 155.000. In aanvulling op het garanti kapitaal is nog sprake van een (niet gegarandeerde) winstdeling.
- Verzekeraar legt een uitspraak over van de Ombudsman financiële dienstverlening van 19 september 2012, waarin deze oordeelt dat de in het geding zijnde verzekering een traditionele verzekering vormt.
- Voor een traditionele verzekering geldt niet de verplichting de overlijdensrisicoverzekering uit de verzekering te kunnen laten halen.
- Bij een traditionele verzekering is de hoogte van de kosten niet van invloed op de verwachting die Consument vanaf aanvang van de verzekering heeft gehad ten aanzien van de eindopbrengst van de verzekering. Consument wist vanaf aanvang wat hij voor zijn jaarlijks te betalen premie mocht verwachten.
- De kosten hebben gedurende de looptijd van de verzekering geen wijziging ondergaan, zodat deze geen rol spelen met betrekking tot de klacht van Consument. De uitkomst van de verzekering wordt, bij een gelijkblijvende premiebetaling gedurende de looptijd, positiever of negatiever beïnvloed door de winstdeling. Consument heeft impliciet met de kosten ingestemd bij het sluiten van de verzekering.
- De eerste kosten zijn na 3 jaren gestopt. De doorlopende kosten zijn gedurende de looptijd doorgelopen.

- De waarde van de verzekering (€ 51.001 op 2 september 2016) is een half jaar voor het bereiken van de expiratiedatum op 1 maart 2017, ruim boven het gegarandeerde bedrag van € 46.421 bij leven.
- Het Model 3 waardeoverzicht dat over het jaar 2007 online is geplaatst is enkel van toepassing op beleggingsverzekeringen en is per abuis verzonden. In de jaren daarna is dit overzicht dan ook niet meer aan Consument verstuurd. Verzekeraar heeft zijn excuses aangeboden voor de verwarring die is ontstaan. De omstandigheid dat het Model 3 waardeoverzicht is verzonden, maakt de verzekering echter nog niet tot een beleggingsverzekering.
- Het spaargedeelte van de verzekering wordt ondergebracht in het Hoogrentende Waarde Depot. Indien de uitkomst van het depot hoger is dan de gegarandeerde uitkering, dan wordt de in het depot gevormde waarde uitgekeerd. Naast de gegarandeerde uitkering is derhalve enkel sprake van een opwaarts potentieel. Er is geen sprake van een risico van een lagere uitkering en derhalve ook geen sprake van enig beleggingsrisico voor Consument. Consument kan ook niet wisselen van beleggingsfonds. Verzekeraar vermeldt enkel op transparante wijze hoe de winstdeling tot stand komt. Dat het Hoogrentende Waarde Depot ook beschikbaar is als beleggingsfonds voor beleggingsverzekeringen, verandert niets aan het voorgaande.
- Het doel van de jaarlijks verstuurdde waardeoverzichten is om de polishouder de waardeontwikkeling van het depot te laten zien. Het is een tussentijdse meting en er wordt dan ook niet gesproken over winst of andere bewoordingen die erop zouden kunnen duiden dat er door de polishouder definitief aanspraak zou kunnen worden gemaakt op het genoemde bedrag. Slechts op de einddatum (bij leven) of bij overlijden wordt gekeken of er daadwerkelijk meer waarde in het depot aanwezig is dan het verzekerde bedrag. Dit staat duidelijk verwoord in de voorwaarden (artikel 5 Bijzondere voorwaarden verzekering met winstdeling) en op het polisblad.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De vorderingen van Consument zijn gebaseerd op het uitgangspunt dat de door Consument bij Verzekeraar afgesloten verzekering een beleggingsverzekering is en geen traditionele verzekering. Verzekeraar betwist evenwel dat de verzekering een beleggingsverzekering vormt. De Commissie moet daarom eerst de vraag beantwoorden of deze verzekering een beleggingsverzekering is zoals door Consument is gesteld.
- 4.2 In haar uitspraak van 31 mei 2016 overweegt de Commissie van Beroep (CvB 2016-017, r.o. 4.1) over de vraag of sprake is van een beleggingsverzekering als volgt:

“(…)

*Het begrip ‘beleggingsverzekering is geen begrip dat omschreven is in enige wettelijke regeling en heeft ook in het spraakgebruik geen eenduidige betekenis. Dat neemt niet weg dat als beleggingsverzekeringen veelal worden beschouwd verzekeringen waarbij de betaalde premie geheel of ten dele wordt aangewend om voor rekening en risico van de verzekeringnemer een belang – veelal uitgedrukt in eenheden (units) – te nemen in een of meer beleggingsfondsen en waarbij de verzekeringnemer het aan dat belang verbonden beleggingsrisico loopt. Doorgaans kan de*

*verzekeringnemer daarbij invloed uitoefenen op de keuze van de beleggingen. De door Belanghebbende en zijn echtgenote gesloten verzekeringen beantwoorden niet aan deze omschrijving, aangezien de premie niet is aangewend om voor rekening en risico van de verzekeringnemer een belang in een of meer beleggingsfondsen te nemen. Hieraan doet niet af dat de werking van de winstdelingsregeling afhankelijk is van het rendement op een door Verzekeraar al dan niet fictie samengesteld pakket obligatieleningen. De winstdelingsregeling voorziet in een bijschrijving van rente, voor zover hoger dan 4,5%, over de betaalde spaarpremies, telkens berekend aan de hand van het gemiddelde effectieve rendement van een nader omschreven pakket obligatieleningen in de daaraan voorafgegane periode van drie maanden. Het gaat derhalve om een wijze van berekening aan de hand van gegevens betreffende specifieke, maar niet noodzakelijkerwijs daadwerkelijk aangehouden beleggingen, en in elk geval niet om daadwerkelijk behaald rendement op beleggingen die zijn aangehouden ten behoeve van de verzekeringnemer.”*

- 4.3 De verzekering van Consument houdt in dat de betaalde premie gedeeltelijk (het spaardeel) wordt aangewend om voor rekening en risico van Consument een belang – uitgedrukt in eenheden – te nemen in een beleggingsfonds, het Hoogrentende Waarde Depot. Vraag is of Consument het aan dit belang verbonden beleggingsrisico loopt. Het spaardeel van de premie wordt volgens de toepasselijke voorwaarden (art. 1 Bijzondere voorwaarden verzekeringen met winstdeling) in het Hoogrentende Waarde Depot geïnvesteerd ten behoeve van de overeengekomen winstdelingsregeling. Indien de uitkomst van het depot hoger is dan de gegarandeerde uitkering, dan wordt de in het depot gevormde waarde uitgekeerd. Op het gegarandeerde deel van de uitkering loopt Consument evenwel geen risico. Dit wordt te allen tijde uitgekeerd (NLG 102.300 bij leven en NLG 155.000 bij (voor)overlijden). Consument kan derhalve profiteren van het opwaartse potentieel van het depot, maar hij loopt niet het beleggingsrisico van het depot. Daar komt bij dat Consument geen, althans niet op eenvoudige wijze, invloed kon uitoefenen op de keuze van de beleggingen. Dit doet de Commissie tot het oordeel komen dat sprake is van een traditionele gemengde levensverzekering met winstdeling en niet van een beleggingsverzekering, ook al wordt het spaardeel van de premies in (participaties in) een beleggingsfonds ondergebracht.
- 4.4 Dat Verzekeraar in 2007 een model 3 waardeoverzicht aan Consument heeft gezonden, maakt dit niet anders. De Commissie acht het aannemelijk dat Verzekeraar dit overzicht per abuis heeft verzonden. Verzekeraar onderkent terecht dat dit bij Consument verwarring heeft kunnen doen ontstaan en heeft zijn excuses aangeboden. Daarmee acht de Commissie deze kwestie afgedaan.
- 4.5 De tussenpersoon heeft de verzekering ten onrechte als beleggingsverzekering aangeduid en Consument zelfs bij brief van 28 juli 2014 een hersteladvies aangeboden. De Commissie kan zich dan ook voorstellen dat bij Consument de indruk is ontstaan dat zijn verzekering een beleggingsverzekering was, mede nu de waarde van de verzekering van Consument – zoals ook gebeurt bij een beleggingsverzekering - was uitgedrukt in eenheden die waren geïnvesteerd in het Hoogrentende Waarde Depot, een beleggingsfonds. Het handelen van de tussenpersoon kan de kenmerken van de verzekering evenwel niet wijzigen. Het handelen van de tussenpersoon kan evenmin aan Verzekeraar worden toegerekend.

- 4.6 Nu vaststaat dat sprake is van een traditionele verzekering met winstdeling, geldt het volgende. Kenmerkend voor een dergelijke verzekering is dat de verplichtingen van de verzekeringnemer en de verzekeraar over en weer vaststaan. Consument verkreeg tegen betaling van een premie een per einddatum gegarandeerd recht op een minimumuitkering en de kans op een - van de winstdeling afhankelijke - hogere uitkering. Consument wist door de aard van deze traditionele garantieverzekering precies welke premie hij moest betalen om de hem bij ongewijzigde voortzetting gegarandeerde minimumuitkering op de einddatum te ontvangen. Hij moet geacht worden de in de verzekeringsovereenkomst vervatte kosten en overlijdensrisicopremies te hebben aanvaard (vergelijk onder meer Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2012-265, 214-222 en 2015-038).
- 4.7 Het bovenstaande brengt mee dat Verzekeraar niet verplicht is een specificatie – al dan niet conform een model 3 waardeoverzicht - van de in rekening gebrachte kosten en premies voor het voor de dekking van het overlijdensrisico te verstrekken. Verzekeraar kan evenmin worden verplicht een compensatie te bieden voor de hoogte van de in rekening gebrachte kosten en premies ter dekking van het overlijdensrisico.
- 4.8 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst of zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*